

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam Muhammad, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta, 2015).
- Al-Qur'an Al-Karim dan terjemahan indonesia, MENARA KUDUS.
- Asauri Supian, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Anggota di Pusat Koperasi Syariah Alkamil Jawa Timur*, (Tesis, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2017
- Assauri Sofjan, *Strategic Marketing* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013).
- Bahrudin Muhammad dan Zahro Siti, *Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan*, Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam, No. 1 2015.
- Dewi Nila Kasuma, *Pengaruh Iklan, Citra Merek, dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen dalam Menggunakan Vaseline Hand and Body Lotion di Kota Padang ( Studi Kasus di PT. Unilever Cabang Padang )*, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, No 2, 2012.
- Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran Edisi Pertama*, (Yogyakarta: Andi, 2001).
- Fandy Tjiptono, dan Gregious Chandra, *Pemasaran Strategik*, (Yogyakarta: Andi, 2012).
- Fandy Tjiptono, *Strategi Manajemen Edisi Ketiga* (Yogyakarta: Andi, 1995).
- Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran Edisi Pertama*, (Yogyakarta: Andi, 2001).
- Ferdinand Augusty, *Metode Penelitian Manajemen*, (Semarang: BPFE Universitas Diponegoro, 2016).
- Ghozali Imam, *Aplikasi analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*, (Semarang, Universitas Diponegoro, 2005).
- Ghozali Imam, *Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS* (Semarang: BP Undip, 2015).
- Gulo W, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2002).
- Haslinda dan Jamaludin, *"Pengaruh Perencanaan Anggaran dan Evaluasi Anggaran terhadap Kinerja Organisasi dengan Standar Biaya sebagai Variabel Moderating pada*

- Pemerintah daerah Kabupaten Wajo,” Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban, No. 1 2016*
- Havianto Alvin, “*Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategi Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik),” Jurnal Strategi dan Pelayanan Publik 2013.*
- Hermawan Asep dan Yusran Husna Laila, *Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif* (Depok: Kencana, 2017).
- Hermawan Sigit dan Amirullah, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif* (Malang: Media Nusa Creative, 2016).
- Ifca Chendy, *Faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan GarudaMiles pada Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia Airways di Pekanbaru, Jom FISIP, No 1, 2015.*
- Indiantoro Nur dan Supomo Bambang, *Metode Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen.*
- Ishak Asmai dan Luthfi Zhafiri, *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas: Studi tentang Peran Mediasi Switching Costs, Jurnal Siasat Bisnis, No. 1, 2011.*
- Karundeng Feibe Permatasari, *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Konsumen rumah makan Mawar Sharron Wanea Manado, Jurnal EMBA, Vol. 1, No. 3 2013.*
- Kasmir, *Customer Services Excellent Teori dan Praktik*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017).
- Khomeini Imam, *Sistem Pemerintahan Islam*, (Jakarta: Pustaka Zahra, 2002).
- Kotler Philip dan Armstrong Gary, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, (Jakarta: Erlangga, 2006).
- Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2009).
- Mahendra Kevin Putra dan Indriyani Ratih, *Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan CV Mitra Perkasa Utomo, Agora, No.1 2018.*
- Maliyah Siti, *Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan (Trust) dan Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Henan Putihrai Asset Management, Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis, No.1, 2015.*

- Muhammad Agung Ivan dan Desma Husni, *Pengukuran Konsep Amanah dalam Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*, Jurnal Psikologi, No. 3, 2016.
- Pandapotan Fisker, dkk., *Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Bengkel Kharisma Motor di Kota Padang*, Jurnal Fakultas Ekonomi, No 2, 2016.
- Panjaitan Januar Efendi dan Ai Lili Yuliati, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan pada JNE Cabang Bandung*, Jurnal Manajemen, No. 2, 2016.
- Priyatno Duwi, *Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS*, (Yogyakarta: MediaKom, 2010).
- Priyatno Duwi, *SPSS 22: Pengolahan data Terpraktis* (Yogyakarta: Andi Offset, 2014).
- Purwanto, *Metodologi Penelitian Kuantitatif untuk Psikologi dan Pendidikan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012).
- Riduwan dan Akdon, *Rumus dan data dalam Aplikasi Statistika* (Bandung: Alfabeta, 2006).
- Riski Bagus, Harahap Nurlaila, Ridwan M., *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Label Halal, Harga Jual Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Muslim* (Studi Kasus Pada Cemilan Makanan Olahan UD. Rezeki Baru Kecamatan Medan Denai), KITABAH: Volume 3. No. 2 Juli – Desember 2019.
- Rizkillah Amanda, Suryani dan Rahmawati, *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Bamboo Coffe dan Resto Lhokseumawe*, Jurnal MBIA, Vol. 19, No. 1 2020.
- Sangadji Etta Mamang dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Andi, 2013).
- Sasongko Felita dan Subagio Hartono, *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria,*” Jurnal Manajemen Pemasaran Petra, Vol. 1, No.2 2013.
- Sembiring Inka Janita, Suharyono, dan Kusumawati Andriani, *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan* (Studi pada Pelanggan Mcdonald’s Mt.Haryono Malang), Jurnal Administrasi Bisnis, Volume 15, 2014.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta., 2014).

- Sujarweni Wiratna, *Metodologi Penelitian – Bisnis & Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015).
- Sunyoto Danang, *Metodologi Penelitian Akuntansi* (Bandung: Refika Aditama, 2013).
- Tantono Richard dan Adiwijaya Michael, *Pengaruh Trust, Product Quality dan Price terhadap Loyalitas Pelanggan Pembalut Natesh*, *Agora*, No. 3 2017.
- Triannah Lilik dan Pranitasari Diah, *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Soerabi Bandung Enhaii Cabang Rawamangun*, *Jurnal MSE*, Vol. 20, No. 1 2017.

